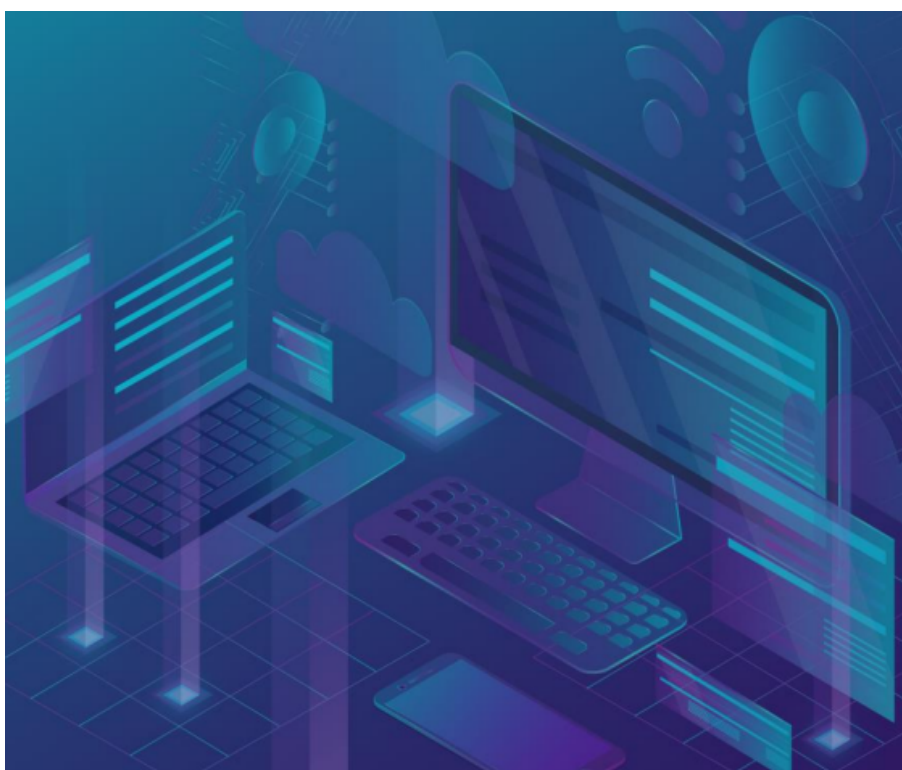


***RELATÓRIO
ANUAL
2022***



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson
Moreira

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário: Elizio Luz

Ouvidor: Rondinele Ferreira

RELATÓRIO ANUAL 2022

Selecionar período

Este relatório apresenta os resultados das atividades realizadas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação relativo ao ano de 2022. Os dados disponibilizados no presente relatório atendem as diretrizes, e podem servir de subsídio como instrumento de gestão pública.

MANIFESTAÇÕES ANUAIS 2022

43

MANIFESTAÇÕES ANUAIS 2021

60

Observa-se um decréscimo no número de manifestações no ano de 2022 em relação a 2021, tal diminuição se deu em virtude do período eleitoral. A tempo, informamos que o aumento no índice de não resolvidas ocorreu em virtude de um período sem servidor nomeado para responder tais demandas, assim quando observamos o 4º trimestre, período de nomeação do atual ouvidor vimos não constar manifestações não resolvidas.

Situação

Respondida

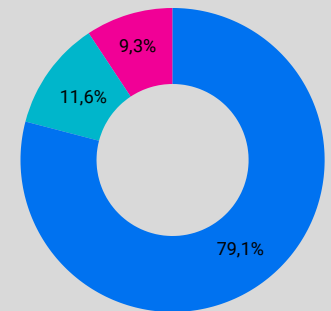
34

Resolvida

4

Não Resolvida

5



Solicitação



7

Sugestão



4

Reclamação



22

Elogio



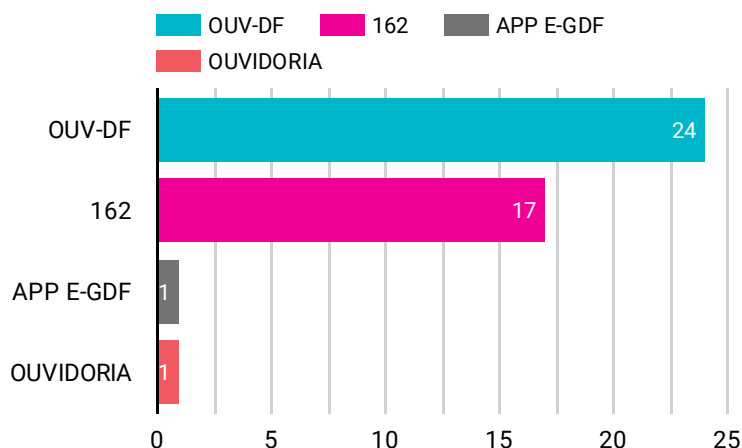
3

Informação

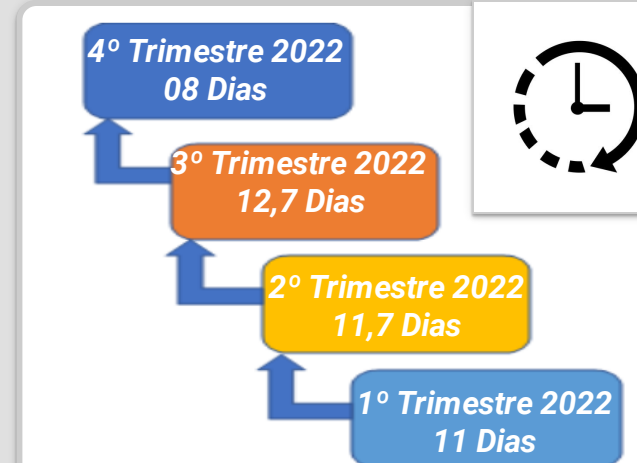


4

Forma de Entrada



Prazo de resposta



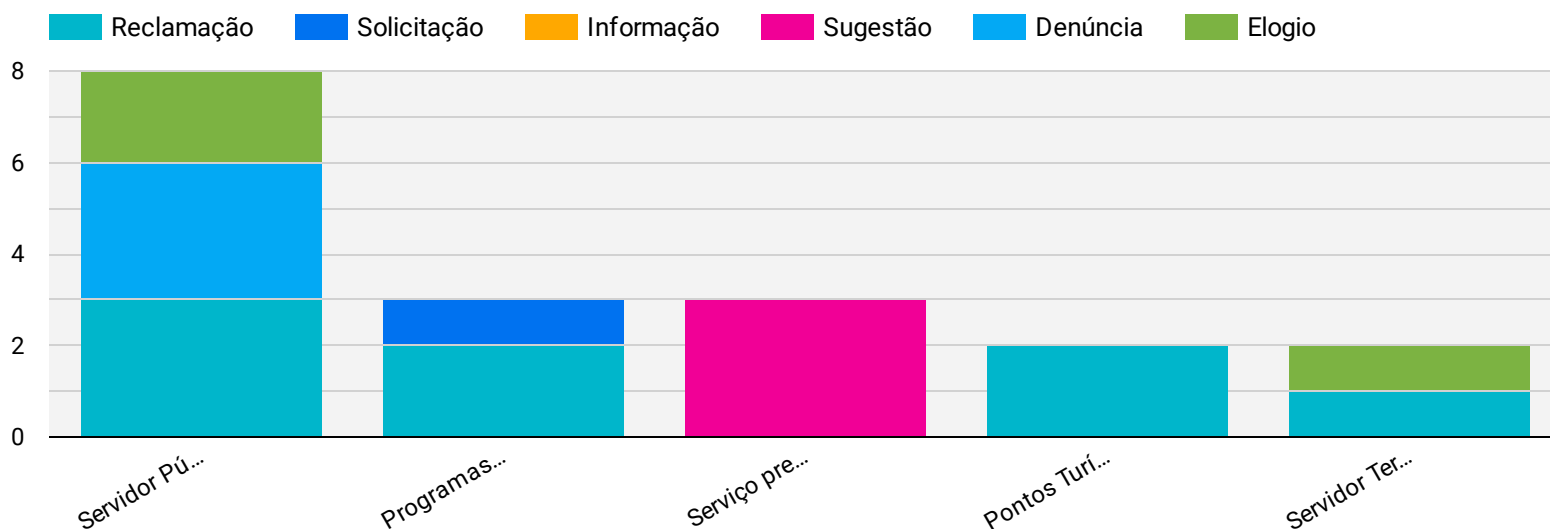
A maioria das nossas manifestações como consta no gráfico vem pelo OUV-DF, seguido pelo 162, no plano de ação temos a intenção de levar ouvidorias itinerantes para estreitar as relações entre o órgão e o cidadão, ação que não aconteceu devido as eleições e a ausência de servidores respondendo pela ouvidoria na maior parte do ano.

Como podemos perceber o nosso prazo de resposta diminuiu consideravelmente no quarto trimestre, consequência de uma maior aproximação junto às equipes técnicas.

RELATÓRIO ANUAL 2022

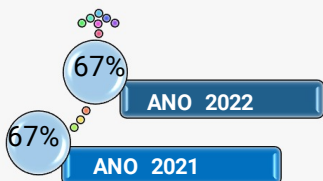
Selecionar período

Assuntos mais demandados

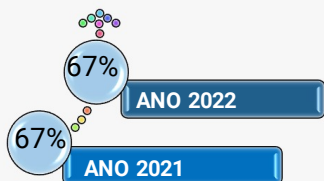


Como percebemos pelos gráficos a manifestação reclamação está liderando, porém analisando verificamos que houve um equívoco no momento de lançar no sistema, pois seria solicitação de serviço na maioria das vezes. Porém onde foi identificado realmente a reclamação foram trabalhados com afinco os setores para melhor atender o cidadão.

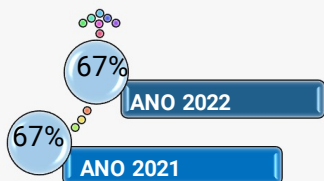
Satisfação com a resposta



Satisfação com o atendimento



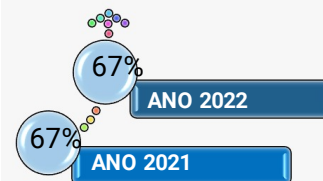
Satisfação com os serviços de ouvidoria



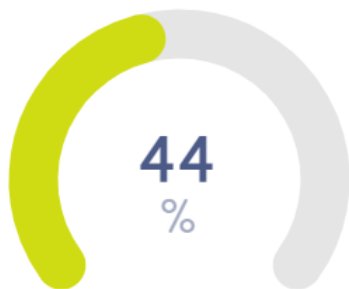
Índice de Recomendação



Satisfação com o sistema



RESOLUTIVIDADE 2022



RESOLUTIVIDADE 2021



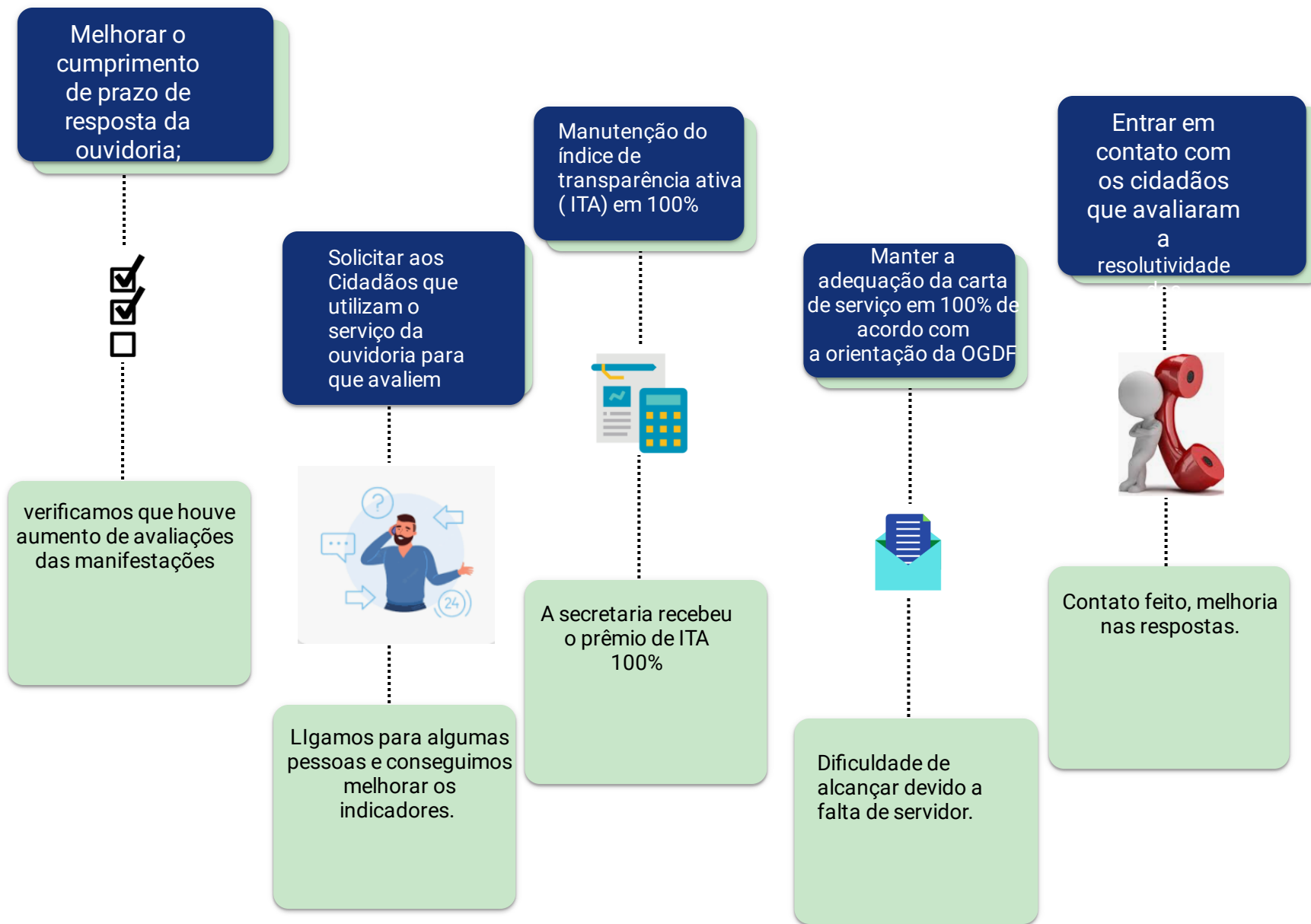
Serviço de Informações ao Cidadão - SIC



2022 - 41
2021 - 10

À primeira vista temos uma diminuição na resolutividade, porém temos que levar em conta que grande parte do ano de 2022 ficamos sem um servidor nomeado na Ouvidoria desta pasta, porém ao final do ano conseguimos fechar com pauta positiva nos índices em comparação ao início do ano, no 4º trimestre não tivemos nem uma manifestação marcada como não resolvida. Já a diferença significativa do e-sic deu com o lançamento da nova Plataforma, pois os cidadãos ainda estão se adaptando com o novo sistema.

Plano de Ação



CONCLUSÃO

- * A Participação no Plano de Formação Continuada com o objetivo de melhorar os índices da ouvidoria foram realizados pelo ouvidor desta Secretaria na Escola de Governo.
- * Para 2023 o objetivo é melhorar os índices de satisfação alcançados em 2022, assim a participação nos cursos de formação ministrados pela Ouvidoria Geral por meio da EGOV será fundamental, e vamos continuar buscando integração interna e externa.
- * Ponto importante do 4º trimestre foram os encontros com ouvidorias com cases de sucesso, destacando aqui Ouvidoria da Administração do Cruzeiro e Vice Governadoria.
- * Por fim, conclui-se que a Ouvidoria buscou atingir suas metas para o ano de 2022 dentro das limitações legais e regimentais do período.

Ouvidoria - SECTI

Rondinele da Silva Ferreira - Ouvidor